**From:** Manuel Delaere <manueldelaere@skynet.be>
**Sent:** Sunday, August 31, 2025 11:13 PM
**To:** customerservice@nmbs.be
**Cc:** Info ph.belgium.be
**Subject:** Klacht rond assistentie

Opgelet ! Externe e-mail. Wees voorzichtig met bijlagen of links.
Attention ! Courriel externe. Soyez prudent avec des pièces jointes ou des liens.

Beste,

ik deed een assistentie aanvraag om vandaag begeleiding te krijgen op
mijn traject van Izegem naar Gent-Sint-Pieters (dossiernummer
2025-08-30-0077).
Daar er werken zijn tussen Kortrijk en Waregem, kon ik het traject dat
ik doorgaans neem over Kortrijk niet nemen.
Het beste alternatief is over Lichtervelde, maar dit werd geweigerd
omdat daar slechts 5 minuten overstap is. Dit laat mijn reisduur met 30
min (>50% extra) toenemen en het argument dat dit zo is vanwege de
werken en dus uitzonderlijk het beste alternatief werd verworpen.

Ok, dus ik boekte de route via Brugge.
In Izegem aangekomen bediende ik de assistentiepaal, die mij na de lange
inleiding vertelde dat het nummer dat wordt gebeld niet langer in
gebruik is.
Ook vond ik niemand in het station noch op het perron om mij
tebegeleiden, en verder wanneer ik het nationaal nummer van de
assistentie belde was men ook niet op de hoogte.
Ik ben op de trein geraakt mits hulp van andere passagiers.
De treinbegeleidster is bij mij gekomen en na overleg heeft ze mij dan
toch in Lichtervelde op de juiste aansluitende trein geholpen, daar de
eerste trein daar 10 min stilstond is dit heel goed mogelijk.

Ik vind dit geen normale toestanden en hoop  dat u daar iets aan kan doen.

Mvg,
Manuel